

TABLE DES MATIÈRES

Entrevue – L’art de recueillir les faits

Préface : Roger Ferland — L’entrevue : un moment humain

Introduction — Dévoiler la vérité : techniques d’enquête et d’entrevue

Chapitre 1 — L’art de l’entrevue

À l’ère du changement : sensibilité et objectivité

La reconnaissance des préjugés	3
L’objectivité	3
Le discernement et le jugement	5
Le degré de certitude	6
Se préparer à être évalué	7
Exercice d’évaluation de vos réactions	8
La règle des 3V	8
Exercice : Analyser l’autre personne	9
L’empathie comme compétence stratégique	9
Comprendre au-delà des mots – l’importance de l’écoute	10
Entretien avec un collègue	11
Révélations cachées des mots	12
Introduction à l’écoute	13
Les impacts des interruptions	13
Couper la parole et les conséquences des interruptions	14
Les vérités sous-jacentes	15
Cas – vécu – Vérité sous-jacent	16
Le respect, la clé d’une entrevue	16
Reconnaître les limites émotionnelles	17
La gestion des pauses et du silence	18
Éviter d’être condescendant	18
Respecter la confidentialité	19
Reconnaître et respecter les émotions	19
L’antithèse des qualités	20
Le non-respect de la présomption d’innocence	21
Crédibilité : L’impact de l’attitude professionnelle	22
L’approche arrogante	22
Le danger des idées préconçues dans l’analyse du témoignage	22
Biais de l’a priori et le biais de confirmation	23

Les omissions volontaires	25
Les omissions volontaires chez les victimes	26
Causes et omissions volontaires chez le suspect	27
La personnalité de l'enquêteur et celle du témoin	29
L'adaptation de l'attitude et du comportement	31

Chapitre 2 — Technique d'entrevue

Méthodologie, confiance et vérification

Les objectifs de l'entrevue	33
Quand l'entrevue devient un interrogatoire	33
L'objectif de l'interrogatoire criminel	34
L'entrevue d'enquête en milieu professionnel	34
L'adaptation de l'approche au contexte	34
Les étapes de base d'une entrevue	36
La prise de contact et l'identification	36
La création d'une relation de confiance	38
L'importance du lieu de rencontre	39
L'entrevue en situation d'urgence	39
L'entrevue en entreprise	40
Quand le comité d'enquête devient un risque	40
Où effectuer la rencontre	41
Rencontre en situation d'urgence	42
Le point « 0 »	42
La mise en contexte	43
La version libre	44
Débloquer un témoin - L'entrevue à faible contrainte	45
Les pauses et la confabulation	46
Les mots qui trahissent	47
Poser des questions pendant le récit	48
La première rétroaction	49
La clarification des faits	51
Le verrouillage des faits	52
La rétroaction des faits clarifiés	54
La vérification et la validation des faits	54
La conclusion de l'entrevue	55

Chapitre 3 — Les témoins

Comprendre leurs profils pour mieux conduire une entrevue d'enquête

L'évolution historique du témoignage	57
La première règle : identifier le véritable témoin	59
La deuxième règle : les trois petits singes	60
Les quatre tempéraments :	60
Le tempérament directif	61
Le tempérament expressif	61
Le tempérament analytique	62
Le tempérament aimable	62
Les principaux types de témoins :	63
Le témoin qui a bien vu, mais qui doute	64
Le témoin qui a mal vu	64
Cas d'un témoin ayant mal vu	65
Le témoin qui n'a rien vu, mais qui prétend avoir tout vu	65
Différents types de témoins	66
Le témoin collaborateur, influençable, méfiant ou hostile	66-67
Le témoin en quête d'attention	67
Le témoin qui minimise les faits	67
Le témoin confus	67
Le témoin réticent	68
La victime	69
Victime – Altération volontaire et précautions à prendre	70
Le plaignant et la manipulation des faits	71-72
Documentez les incohérences	72
Le plaignant anxieux et les manifestations de l'anxiété	73
Le plaignant affirmatif et indifférent	74
Le plaignant émotif	76
L'émotion, preuve ou piège ?	77
Le plaignant vulnérable	78
Le faux plaignant – Comportement et stratégie	78
Signaux d'alerte dans le récit	79
Importance de la vérification et de la motivation	80
Le suspect - La personne mise en cause	81
Comportement d'une personne mise en cause	82
Garder le contrôle de l'entrevue	83
Le « super témoin »	85
Le témoin récalcitrant	85

Le déni comme mécanisme de défense	86
Le déni inconscient et volontaire	86
Déni : Lorsqu'un employé refuse d'admettre	87
Les manifestations verbales et non verbales du déni	87
Déni : la conduite de l'entrevue	88
Le témoin autiste	88
Autisme – L'utilisation de support écrit et numérique	89
Autisme – Important de savoir pour mener une entrevue	90
Autisme : Situation d'urgence	90
Autisme : Préparation d'une entrevue planifiée	91
Autisme : Conduite de l'entretien et adaptations concrètes	91
La victimisation comme tendance comportementale	92
Mise en garde aux superviseurs – Victime	93
Personne manifestant de la victimisation	93
La victimisation pour manipuler	94
Les traits narcissiques et égocentriques	94
Le témoin narcissique	94
Le témoin égocentrique	96
Les personnes non genrées	98
Dignité et respect – Personnes non genrées	98
Conduite de l'entrevue – Personnes non genrées	99
Comportements perturbateurs – Personnes non genrées	99
Posture et comment s'adresser à une personne non genrée	99
Deadnaming : Risques et précautions	100

Chapitre 4 — Les questions

L'art du questionnement

L'histoire et l'évolution du questionnement	103
Le premier contact et le recueil chronologique des faits	104
Le point « 0 »	105
Les questions ouvertes	105
Les questions miroir	106
Les questions fermées	107
La clarification des contradictions	108
Les questions accusatoires à éviter	109
Les questions adaptées aux situations émotionnelles	110
Les repères temporels	111
Les questions suggestives	111

Les questions indirectes	111
Les questions à relais	112
Les questions à choix multiples	112
Le facteur temps qui influence la fiabilité du rappel	114
Les questions directes	115
Le type de questions à éviter	115
La question « pourquoi »	116
Les questions de type bombardement	116
Les questions à plusieurs volets	117
La technique du « Code-Barre »	118
Les lignes noires et les lignes blanches	118
Les questions inattendues et la détection des incohérences	118
Étude de cas du « Code-Barre » pour guider le rappel	119
Cas d'étude - Utilisation du « Code-Barre »	120

Chapitre 5 — La vérité du mensonge

Un menteur ne ment que lorsqu'il espère être cru

Évolution du mensonge à travers l'histoire	125
Définition du mensonge	128
Les motivations du mensonge	128
La diversion	130
Le déni et l'auto-mensonge	131
Les mensonges altruistes	131
Les limites des indices non verbaux	132
Le choix des mots et l'analyse du discours	133
La préparation et la vérification des faits	134
Les déductions intuitives	134
La vérification factuelle et les méthodes de preuve	135
Examen des métadonnées	135
L'intelligence artificielle et les documents falsifiés	135
Distinguer l'erreur du mensonge	136
Mentir après la commission d'un crime	136
Les mensonges en milieu professionnel	138
Les mensonges destinés à valoriser son image	138
Les mensonges pour obtenir un avantage	139
Les mensonges visant à nuire ou à se venger	140
Le mensonge narcissique	141
Les mensonges destinés à attirer la sympathie	141

Les mensonges liés à la loyauté et à la pression de groupe	142
Le mensonge altruiste, l'identité et la pathologie	142
Les aspects moraux, philosophiques et juridiques	143

Chapitre 6 — La prise de notes

Structure et méthodologie

L'origine et l'importance de l'écriture	145
Pourquoi et quand prendre des notes	146
La prise de notes lors d'entretiens	148
Règles - La retranscription et la conservation des notes	149
La destruction de la preuve - Cas	149
Arrêt des procédures – Cas	150
Quoi prendre en note ?	150
La méthode 3QCOP ou 5W1H	150-152
Les informations confidentielles	153
Le caviardage : l'exception	153
Cas – d'influence et de conclusion favorable	154
La consignation de l'attitude d'un témoin	154
Les incohérences factuelles	155
La correction des notes	156
Les entrées tardives	157
La composition d'un carnet de notes	158
Les pages d'index	159
Les abréviations et emplacements	160
Les pages de rédaction	161
La structure interne du carnet	162
Le choix du crayon	162
Les numéros séquentiels des carnets	163
La méthode de rédaction et de consignation des entrées	163
Les croquis	165
Le facteur temps lors d'une entrevue	165
La prise de notes et la déclaration écrite	166
Le témoignage à la cour	168
La préparation du témoignage	170
Le contre-interrogatoire	170
Le voir-dire	171
Les limites des témoignages et le oui-dire	172
Le droit à la divulgation de la preuve	172

L'arrêt Stinchcombe	173
L'utilisation d'un appareil audio	174
La preuve face à la technologie	176
La conservation et destruction des enregistrements	177

Chapitre 7 — Les influences toxiques, gérer les manipulateurs, les harceleurs et les témoins conspirationnistes

Introduction sur l'influence toxique	179
La manipulation en milieu de travail	180
Les effets de la manipulation au travail	181
Les profils de manipulateurs	181
Le « pervers narcissique »	182
Les signes et dynamiques manipulateurs	182
Les stratégies de diversion et de contrôle	183
Le langage émotionnel et les tactiques d'influence	185
Les conséquences pour les victimes	186
Le harcèlement - Comprendre	186
L'importance de documenter la répétition des faits	187
Le harcèlement criminel	188
Le harcèlement sexuel	188
Le cyberharcèlement	189
La violence verbale numérique	189
Les personnes conspirationnistes	190
Les stratégies d'entrevue avec les témoins conspirationnistes	191
Le rôle et les responsabilités du superviseur	193
La prévention des influences toxiques	194
Superviseur – Réduire les influences toxiques au travail	194
La rencontre d'un nouvel employé	195

Chapitre 8 — Les déclarations écrites Admissibilité et méthodologie

Introduction historique des déclarations écrites	197
Définition et cadre juridique	198
Les déclarations extrajudiciaires	198
Le oui-dire et ses exceptions	198
Le voir-dire	199
L'admissibilité des déclarations	200

Cas dépendant du contexte – admissibilité	200
Conséquence probatoire	201
La notion de personne en autorité	201
La force probante des différentes déclarations	202
La déclaration écrite « pure »	203
Mise en garde et droits légaux	204
Déclaration ou prise de notes ?	204
La déclaration écrite à la suite d’une intervention	205
La déclaration écrite guidée	206
Qui peut rédiger une déclaration	207
Les mentions obligatoires	207
La structure du formulaire de déclaration	207
Les règles de rédaction	208
Les corrections et les ajouts	209
La validation et le complément d’information	209
Déclaration non vérifiée – Cas d’étude	210
L’analyse des déclarations écrites	211
Le choix des mots – Déclaration	211
Objectifs et méthodes d’analyse	212
La méthode SCAN – un aperçu	212
Axes d’analyse – Point d’attention	213
Structure et chronologie	213
Distance et flou	213
Modalisateurs et atténuation	213
Négociations et déresponsabilisation	213
Passif et état accompli	213
Implicatures contextuelles	214
Lire les mots, pas la personne	214
Ce qu’on analyse concrètement	215
Descriptions sensorielles – Quoi rechercher et pourquoi	215
L’expression des émotions	216
L’emplacement des émotions	217
La structure et la chronologie du récit	218
Les pronoms, temps verbaux, connecteurs et modalisateurs	219
Les implicatures et les sous-entendus	220
Généralités, pertes de mémoire et embellissements	221
Les indices de véracité	221
Les anomalies à surveiller	222

Chapitre 9 — Du témoignage au rapport

L'art de rapporter les faits par écrit

Les origines historiques du rapport	223
La méthode T.R.A.IN	224
Pourquoi écrire un rapport	225
Le contenu d'un rapport d'enquête	225
Le cadre minimal 3QCOP	226
Les composantes d'un rapport :	227
La page couverture	227
La table des matières	228
Le corps du rapport	228
Les annexes	228
La mémoire humaine et la consignation prudente des témoignages	229
La structure d'un compartiment ou « wagon »	230
Le connecteur	230
L'extrait du sujet	231
La numérotation des extraits	231
La narration des faits	231
Les paragraphes de précisions	232
La stratégie derrière un rapport	233
L'intégration des faits dans un rapport	234
Résumé d'un témoignage	236
Étude de cas	237
Les erreurs fréquentes à éviter	240

Chapitre 10 — Exercices pratiques

Analyse du comportement humain

Objectifs des exercices	243
Exercice 1 : l'observation dans un stationnement	244
Exercice complémentaire : l'autoévaluation	245
Exercice 2 : l'observation dans un grand magasin	246
Exercice 3 : l'observation dans un restaurant-bar	247
Exercice 4 : la Saint-Valentin — relations et comportements à risque	249
Exercice complémentaire : l'après-souper	251
Exercice 5 : le party de famille ou de bureau	252
Exercice 6 : la phrase à ne pas dire sur les réseaux sociaux	253
Exercice 7 : l'analyse des médias	254

Exercice 8 : l'évaluation de ses propres réactions	256
Exercice complémentaire : l'analyse avec le son	257
Exercice 9 : le comportement et le récit d'un ami	258
Exercice 10 : l'analyse d'une véritable entrevue	259
Exercice 11 : la rédaction d'une déclaration écrite	259

Chapitre 11 — L'entretien d'enquête en France

Entre contraintes procédurales et recherche de la vérité

Introduction	263
Le modèle français et le rôle central du procès-verbal	264
Les origines du modèle français – de l'aveu à la parole protégée	266
Les fondements du modèle procédural français	267
Procédure pénale : Recherche de la vérité et garanties procédurales	268
L'entretien comme acte d'enquête	268
Les garanties procédurales	269
Comprendre avant de questionner	269
Le procès-verbal comme acteur de l'entretien	270
Les limites de la retranscription	271
Les compétences nécessaires à l'entretien d'enquête	271
Le paradoxe procédural français	272
La fragmentation de l'attention	273
Le temps du récit et le temps de la procédure	273
Une réalité commune aux métiers de l'investigation	274
La formation à l'entretien d'enquête	275
La formation historiquement dominée par les exigences juridiques	276
La compétence au croisement du droit et des sciences humaines	276
Former à l'écoute et culture de l'entretien	277
L'entretien d'enquête au-delà de la procédure pénale	278
Une démarche fondée sur la compréhension avant la confirmation	279
La parole comme élément d'un ensemble probatoire	279
Des contextes différents, une méthode identique	280
Vers une culture française de l'entretien d'enquête	280
L'intelligence artificielle au service de l'entretien d'enquête	281
Réduire la charge procédurale sans diminuer les garanties	282
Les limites de l'assistance technologique	282
Les nouvelles compétences de l'enquêteur	283
Les enjeux éthiques de l'intelligence artificielle	284